

KANDUNGAN

MUKA SURAT

ABSTRAK	(ii)
PENGHARGAAN	(iv)
BIBLOGRAFI	(xii)
SENARAI JADUAL	(xiii)
SENARAI GAMBARAJAH	(xvi)

BAB SATU: PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	4
1.3	Objektif Kajian	10
1.4	Kepentingan Kajian	11
1.5	Skop Kajian	12
1.6	Metodologi Kajian	
1.6.1	Rekabentuk Kajian	14
1.6.2	Hipotesis Kajian	22
1.6.3	Pemilihan Responden	25
1.6.4	Pengumpulan Data	27
1.7	Penganalisaan Data	30
1.8	Batasan Kajian	32
1.9	Susunan Laporan	33

BAB DUA: TINJAUAN PENEMUAN TEORI

2.1	Pengenalan	35
2.2	Konsep Motivasi	35
2.3	Teori-Teori Motivasi Bercorak Keperluan	39
2.3.1	Teori Hirarki Keperluan Oleh Maslow	40
2.3.2	Teori 'Existence, Relatedness and Growth' (ERG)	45
2.3.3	Teori Keperluan Kepada Pencapaian	50
2.3.4	Teori Dua Faktor Herzberg	53
2.4	Teori-Teori Motivasi Bercorak Proses	
2.4.1	Teori 'Expectancy' Oleh Vroom	59
2.4.2	Teori Kesenyawaan (Equity) Oleh Adam	62
2.4.3	Teori Pengukuhan	65
2.5	Rumusan Teori-Teori Motivasi	67
2.6	Kajian-Kajian Di Malaysia	69

BAB TIGA: PROFAIL RESPONDEN DAN TAHAP MOTIVASI

3.1	Pengenalan	75
3.2	Profail Responden	
3.2.1	Umur Responden	75
3.2.2	Jantina Responden	76
3.2.3	Keturunan Responden	77
3.2.4	Taraf Perkahwinan Responden	77
3.2.5	Kelulusan Akademik Responden	78
3.2.6	Skim Perkhidmatan Responden	79
3.2.7	Gred Jawatan Responden	80
3.2.8	Tempoh Perkhidmatan Responden	80
3.2.9	Tempoh Bertugas Sebagai Petugas Kaunter Responden	81
3.2.10	Jumlah Pendapatan Responden	82
3.2.11	Latihan Dalam Perkhidmatan Responden	83
3.3	Rumusan Profail Responden	84
3.4	Motivasi Responden	89
3.4.1	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Motivasi	90
3.4.2	Tahap Motivasi Responden	98
3.5	Rumusan Tahap Motivasi	100

BAB EMPAT: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP MOTIVASI

4.1	Pengenalan	102
4.2	Persepsi Responden Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Motivasi	103
4.2.1	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Pencapaian	105
4.2.2	Persepsi Responden Terhadap Faktor Pencapaian	110
4.2.3	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Pengiktirafan	111
4.2.4	Persepsi Responden Terhadap Faktor Pengiktirafan	114
4.2.5	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Jenis/Corak Kerja	115
4.2.6	Persepsi Responden Terhadap Faktor Jenis/Corak Kerja	121
4.2.7	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan	122
4.2.8	Persepsi Responden Terhadap Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan	125

4.2.9	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Jaminan Kerja	126
4.2.10	Persepsi Responden Terhadap Faktor Jaminan Kerja	130
4.2.11	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	131
4.2.12	Persepsi Responden Terhadap Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	135
4.2.13	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	135
4.2.14	Persepsi Responden Terhadap Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	141
4.2.15	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Polisi dan Corak Pengurusan	142
4.2.16	Persepsi Responden Terhadap Faktor Polisi dan Corak Pengurusan	149
4.2.17	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Persekitaran dan Kemudahan Fizikal	150
4.2.18	Persepsi Responden Terhadap Faktor Persekitaran dan Kemudahan Fizikal	155
4.3	Rumusan	156

BAB LIMA: HUBUNGAN DI ANTARA PEMBOLEHUBAH DAN UJIAN-UJIAN HIPOTESIS

5.1	Pengenalan	158
5.2	Hubungan Di Antara Faktor-Faktor Dalam Dengan Tahap Motivasi	160
5.2.1	Faktor Pencapaian Dengan Tahap Motivasi	161
5.2.2	Faktor Pengiktirafan Dengan Tahap Motivasi	162
5.2.3	Faktor Jenis/Corak Kerja Dengan Tahap Motivasi	163
5.2.4	Hubungan Secara Keseluruhan Faktor-Faktor Dalam Dengan Tahap Motivasi	164
5.3	Hubungan Di Antara Faktor-Faktor Luar Dengan Tahap Motivasi	165
5.3.1	Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan Dengan Tahap Motivasi	166
5.3.2	Faktor Jaminan Kerja Dengan Tahap Motivasi	168
5.3.3	Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja Dengan Tahap Motivasi	169
5.3.4	Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia Dengan Tahap Motivasi	170
5.3.5	Faktor Polisi dan Corak Pengurusan Dengan Tahap Motivasi	170
5.3.6	Faktor Persekitaran dan Kemudahan Fizikal Dengan Tahap Motivasi	171
5.3.7	Hubungan Secara Keseluruhan Faktor- Faktor Luar Dengan Tahap Motivasi	172

5.4	Hubungan Di Antara Ciri-Ciri Individu Dengan Tahap Motivasi	173
5.4.1	Umur Dengan Tahap Motivasi	174
5.4.2	Jantina Dengan Tahap Motivasi	177
5.4.3	Taraf Perkahwinan Dengan Tahap Motivasi	177
5.4.4	Skim Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi	178
5.4.5	Gred Jawatan Dengan Tahap Motivasi	179
5.4.6	Tempoh Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi	180
5.4.7	Latihan Dengan Tahap Motivasi	182
5.4.8	Hubungan Secara Keseluruhan Ciri-Ciri Individu Dengan Tahap Motivasi	183
5.5	Rumuasan	183

BAB ENAM: RUMUSAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

6.1	Rumusan	186
6.2	Cadangan	200
6.2.1	Peluang Kenaikan Pangkat Yang Lebih Baik	201
6.2.2	Peluang Latihan Yang Lebih Baik	204
6.2.3	Wujudkan Budaya Memberi Pujian/ Penghargaan	205
6.2.4	Jenis/Corak Kerja Perlu Direkabentuk Semula	207
6.2.5	Penyemakan Semula Skim Gaji dan Kemudahan Sampingan	209
6.2.6	Wujudkan Persekitaran Kerja Yang <i>Conducive</i>	212
6.2.7	Skim Perkhidmatan Khusus Untuk Petugas-Petugas Kaunter	214
6.3	Kesimpulan	216

BIBLIOGRAFI	218
--------------------	-----

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	:	Borang Soalselidik Kajian
Lampiran B	:	Pengkodan Semula Persepsi Responden Kepada Tahap Motivasi

SENARAI JADUAL**HALAMAN**

1.	Jadual 1.1 - Bilangan Petugas Kaunter Mengikut Agensi	25
2.	Jadual 1.2 - Statistik Mengenai Populasi, Sampel dan Responden	27
3.	Jadual 3.1 - Taburan Responden Mengikut Umur	76
4.	Jadual 3.2 - Taburan Responden Mengikut Jantina	76
5.	Jadual 3.3 - Taburan Responden Mengikut Keturunan	77
6.	Jadual 3.4 - Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	78
7.	Jadual 3.5 - Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	79
8.	Jadual 3.6 - Taburan Responden Mengikut Skim Perkhidmatan	79
9.	Jadual 3.7 - Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan	80
10.	Jadual 3.8 - Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Dengan Kerajaan	81
11.	Jadual 3.9 - Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Sebagai Petugas Kaunter	82
12.	Jadual 3.10 - Taburan Responden Mengikut Pendapatan	83
13.	Jadual 3.11 - Taburan Responden Yang Menghadiri Latihan	84

14.	Jadual 3.12 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Motivasi	92
15.	Jadual 3.13 -	Skor Tahap Motivasi Responden	99
16.	Jadual 4.1 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Faktor Pencapaian	105
17.	Jadual 4.2 -	Tahap Persepsi Responden Bagi Faktor Pencapaian	110
18.	Jadual 4.3 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Pengiktirafan	111
19.	Jadual 4.4 -	Tahap Persepsi Responden Bagi Faktor Pengiktirafan	115
20.	Jadual 4.5 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Faktor Jenis/Corak Kerja	116
21.	Jadual 4.6 -	Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Jenis/Corak Kerja	121
22.	Jadual 4.7 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan	122
23.	Jadual 4.8 -	Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan	126
24.	Jadual 4.9 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Jaminan Kerja	127
25.	Jadual 4.10 -	Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Jaminan Kerja	130
26.	Jadual 4.11 -	Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Hubungan Dengan Rakan Sekerja	131

27.	Jadual 4.12 - Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	135
28.	Jadual 4.13 - Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	136
29.	Jadual 4.14 - Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	141
30.	Jadual 4.15 - Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Polisi dan Corak Pengurusan	143
31.	Jadual 4.16 - Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Polisi dan Corak Pengurusan	150
32.	Jadual 4.17 - Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Persekitaran/Kemudahan Fizikal	151
33.	Jadual 4.18 - Tahap Persepsi Responden Mengenai Faktor Persekitaran/ Kemudahan Fizikal	155
34.	Jadual 5.1 - Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Faktor-Faktor Dalaman Dengan Tahap Motivasi	160
35.	Jadual 5.2 - Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Faktor-Faktor Luaran Dengan Tahap Motivasi	166
36.	Jadual 5.3a}- Ujian Statistik Mengenai	173
37.	Jadual 5.3b} Hubungan Di antara Ciri-ciri Individu Dengan Tahap Motivasi	

38.	Jadual 5.4 - Hubungan Di antara Faktor Umur Dengan Tahap Motivasi	176
39.	Jadual 5.5 - Hubungan Di antara Faktor Tempoh Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi	182

SENARAI GAMBARAJAH

1.	Gambarajah 1 - Rekabentuk Kajian	21
2.	Gambarajah 2 - Perbandingan Teori Maslow dan ERG	46
3.	Gambarajah 3 - Model Motivasi ERG	49
4.	Gambarajah 4 - Konsep Utama Teori Jangkaan Vroom	60
5.	Gambarajah 5 - Lingkaran Motivasi	68